



Fojas setenta - 70 -

Rol N° 8518-2018/EMB

Talca, veinticuatro de enero de dos mil diecinueve.

VISTO:

PRIMERO: Que, a fojas 13 y siguientes doña **ROXANA DEL PILAR GÓMEZ RETAMALES**, chilena, soltera, Asistente Dental, Cédula Nacional de Identidad N° 17.821.834-4, domiciliada para estos efectos en calle 5 ½ Oriente N° 569, Talca, debidamente patrocinada por las abogadas de la Clínica Autónoma de Chile doña María Belén Claver del Valle y doña Paula Andrea Valenzuela Díaz, interpuso denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la Sociedad **AUTOMOTRIZ CORDILLERA S.A.**, RUT 79.853.470-K, del giro de su denominación, representado legalmente por don **VÍCTOR TAPIA CARREÑO**, Cédula Nacional de Identidad N° 12.964.526-1, ambos con domicilio en calle 11 Oriente N° 1180, comuna de Talca, por incurrir en infracciones a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, específicamente en sus artículos 3 letra e), 12 y 23.

En cuanto a la denuncia, expuso que el 27 de marzo de 2018, acudió al local de la denunciada, *"motivada por la necesidad de adquirir un nuevo vehículo"*, (sin aclarar cuándo lo compró) y habiendo transcurrido tiempo, el día 14 de mayo de 2018, se percató que el motor de su vehículo *"comenzó a hacer ruidos extraños"*, pese a ser un vehículo cero kilómetro.

Dado que el vehículo poseía garantía, llamó a la Central Telefónica de Salazar Israel, agendando una atención para el día 7 de junio de 2018, ingresando su auto a taller ese día y saliendo el día siguiente, informándole que el problema ya se había solucionado. Como vio que los problemas seguían se ingresó nuevamente el vehículo el 14 de junio de 2018, el 3 de agosto, el 7 de septiembre, pero el problema no fue solucionado.

Agregó, que durante el tiempo que su vehículo presentó problemas, realizó en reiteradas ocasiones reclamos al Servicio Nacional del Consumidor, obteniendo como respuesta lo siguiente: **"Informamos a Usted que la empresa AUTOMOTORA SALAZAR ISRAEL – CECOR S.A. – AUTOMOTRIZ CORDILLERA rechazó la solicitud de su reclamo, ingresado con fecha 03 de septiembre del año 2018"**.

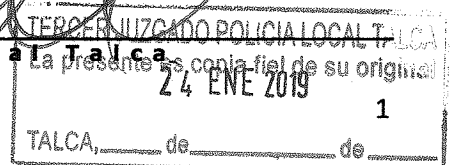
Además aseveró que según la Póliza de Garantía de NISSAN de 36 meses o 100.000 Kms., su vehículo está cubierto por esta, por lo que se ha vulnerado su derecho de consumidor, toda vez que no se le ha dado una solución al problema.

En cuanto al derecho hizo referencia a los artículos 3 letra e), 12, 23 y 50 de la Ley N° 19.496, los que transcribió.

Finalmente solicitó condenar a la denunciada al máximo de las multas previstas en el artículo 24 de la Ley N° 19.496, con costas.

En cuanto a la demanda civil, como fundamento de ésta la demandante dio por reproducido lo expuesto en la denuncia infraccional, agregando que desde que ocurrieron los hechos relatados ha debido lidiar con la preocupación constante y perturbadora de tener su vehículo en mal estado, *"toda vez que para adquirirlo estuve ahorrando constantemente y que el vehículo es utilizado como medio de transporte, básicamente para transportar a mis hijos, que tienen la enfermedad de Deficiencia del Factor VII"*, y que en definitiva la situación ocurrida le ha provocado una aflicción e impotencia al estar expuesta al deterioro y posible pérdida de su vehículo o un posible accidente,

Tercer Juzgado de Policía Local Talca, 6 Norte 874



24 ENE 2019

1

TALCA, de de



Fojas setenta y uno - 71 -

sosteniendo que esta situación le ha producido un perjuicio económico difícil de solventar, por lo que le asiste el derecho a exigir al demandado la reparación de los perjuicios sufridos tanto materiales como morales, a través de la debida indemnización de los mismos.

Los conceptos demandados y sus montos son los siguientes: **DAÑO PATRIMONIAL**: Cambio de su vehículo por uno nuevo, el cual asciende al precio de \$ 6.277.837.- (seis millones doscientos setenta y siete mil ochocientos treinta y siete pesos), o lo que el Tribunal determine, debido al perjuicio real y efectivo que ha sufrido, toda vez que la mencionada concesionaria no realizó reparación ni le otorgó una solución satisfactoria; **DAÑO MORAL**: \$ 400.000.- (cuatrocientos mil pesos), o lo que el Tribunal determine con justicia y equidad, por este concepto expresó "por las molestias ocasionadas y el disgusto provocado por infracción del demandado, especialmente por tener que concurrir a Servicios Públicos y al presente Tribunal, presentar reclamos al Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), a la concesionaria AUTOMOTRIZ CORDILLERA SA, que constituyen trámites y molestias que no debía soportar, de no haberse producido la infracción que se demanda".

En cuanto al derecho hizo referencia al artículo 23, 50 de la Ley N° 19.496 y artículos 1556 inciso 1° del Código Civil, los que transcribió.

Por último solicitó al Tribunal acoger en todas sus partes la demanda civil por la cantidad de \$ 6.677.837.- (seis millones seiscientos setenta y siete mil ochocientos treinta y siete pesos), más intereses, reajustes y costas, o lo que el Tribunal estime pertinente en derecho.

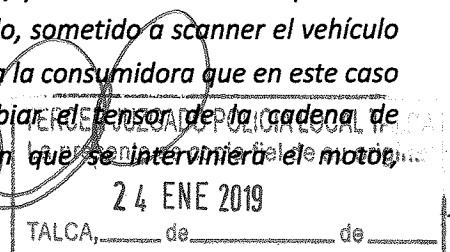
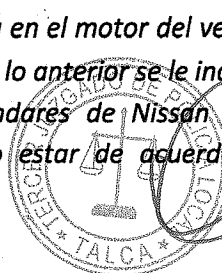
A fojas 20 el Tribunal tuvo por interpuesta denuncia infraccional y demanda civil por infracción a la Ley N° 19.496.

SEGUNDO: Que, a fojas 38 y siguientes rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba que se celebró con la comparencia de la actora con asistencia letrada y de la denunciada infraccional y demandada civil representada por el abogado don JAVIER HENRÍQUEZ GAETE, en virtud de mandato judicial que acompañó a los autos.

La parte denunciante y demandante civil ratificó sus acciones. La parte denunciada infraccional y demandada civil, contestó mediante minuta que acompañó en ese acto (rolante a fojas 31 y siguientes), que en síntesis refiere:

En cuanto a la querrela infraccional: Solicitó su total rechazo, con costas. Confirmó que efectivamente la actora compró a su representada un vehículo nuevo, marca Nissan, modelo March, el día 27 de marzo de 2018 y que el vehículo ingresó al servicio técnico el 7 de junio de 2018, pues según la consumidora el automóvil presentaba un ruido de motor al encender, no detectándose nada anormal, tratándose únicamente "del sonido propio del motor al encender, por lo que el vehículo fue entregado a la consumidora".

Agregó que el 27 de agosto de 2018, el vehículo volvió a ingresar al Servicio Técnico, manifestando la consumidora nuevamente que el motor del vehículo tenía un ruido, y de la misma forma que en el primer ingreso "no se determinó falla alguna en el motor del vehículo, sometido a scanner el vehículo no arrojó ningún código de falla, no obstante lo anterior se le indicó a la consumidora que en este caso era recomendable de acuerdo a los estándares de Nissan cambiar el tensor de la cadena de distribución. La consumidora manifestó no estar de acuerdo con que se interviniera el motor,





Fojas setenta y dos - 72 -

solicitando el cambio del vehículo, es decir, no autorizó el cambio de tensor de la cadena de distribución”.

Continuando, relató que en septiembre de 2018, la consumidora ingresó nuevamente el vehículo al Servicio Técnico, explicando que el ruido del motor persistía, proporcionándosele un vehículo de cortesía mientras el suyo estuviera en el servicio técnico, pero nuevamente no se detectó ningún problema en el vehículo, salvo el ruido normal del motor de encendido reiterando a la consumidora que era recomendable el cambio del tensor de la cadena de distribución, “pero nuevamente se negó, por lo que se le solicitó a la consumidora que retirara su vehículo, el que fue entregado totalmente normalizado”.

Concluyó expresando que “al día de hoy, el vehículo ya cuenta con más de 10.000 Kms, recorridos, lo que demuestra que no ha tenido falla alguna, jamás ha presentado una panne, no se ha detenido el motor, ni nada por el estilo. De ser cierta la existencia del ruido extraño que acusa la consumidora, el mismo en caso alguno constituye una falla de fabricación que haga enteramente inapto al vehículo para su uso; requisito establecido en el artículo 20 de la Ley 19.496 para que opere el derecho de opción, en este caso, como demanda la consumidora, cambio de producto”.

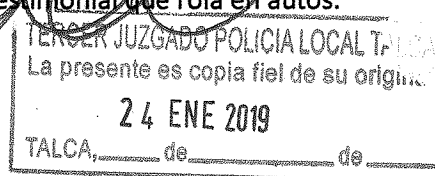
En cuanto a la demanda civil de indemnización de perjuicios: Solicitó su total rechazo, con costas, por ser improcedente al no existir ninguno de los presupuestos o elementos que copulativamente se requieren, a saber, el hecho voluntario que puede consistir en una acción u omisión culposa o dolosa, el daño y la relación de causalidad entre el hecho culposo y el daño.

Con respecto a lo solicitado por concepto de daño material, expresó que “la petición sometida a la decisión del Tribunal es el CAMBIO del vehículo”, por lo que entienden que la actora ejerció el derecho de opción del artículo 20 de la Ley N° 19.496, es decir “reposición de producto, previa entrega del bien defectuoso al proveedor”, acción que según sostiene “no procede toda vez que el supuesto ruido no constituye defecto que haga el bien enteramente inapto para su uso”. Seguidamente señaló que en el caso de que se acceda a ello, el vehículo de marras debe ser vuelto a su representada “LIBRE DE TODO GRAVAMEN, como pudieran ser prendas o prohibiciones de enajenar o embargos”.

Con respecto al monto solicitado por concepto de daño moral, sostuvo que los fundamentos del daño moral son hipotéticos, no son hechos reales y ciertos, el vehículo jamás ha presentado una falla, por lo que el daño debe ser rechazado, “En la especie, es imposible sostener que un hecho infraccional de la naturaleza que se le imputa a mi parte pueda provocarle, a la generalidad de las personas, el sufrimiento invocado por la actora. Automotriz Cordillera S.A., no ha cometido ningún acto que le cause menoscabo a la demandante de la entidad y magnitud que reclama. A juicio de esta la actora no tiene ningún inconveniente para desenvolverse laboral, familiar y socialmente.

Seguidamente en subsidio, en el caso de acogerse la acción civil, impugnó los montos demandados, reajustes e intereses, pues la indemnización solo comprende el daño efectivo, cierto, actual y real, no pudiendo ser fuente de enriquecimiento ilícito para la víctima, y menos ser de carácter sancionatoria, siendo excesivo lo solicitado.

Prosiguiendo el comparendo, el Tribunal llamó a las partes a conciliación la que no se produjo. Seguidamente recibió la causa a prueba rindiéndose la documental y testimonial que rola en autos.





Fojas sesenta y tres - 73 -

Finalmente la denunciante infraccional y demandante civil representada por la abogada doña MARÍA BELÉN CLAVER DEL VALLE, solicitó al Tribunal citar a absolver posiciones al representante legal de la empresa denunciada don VÍCTOR TAPIA CARREÑO.

La parte denunciada y demandada civil AUTOMOTRIZ CORDILLERA S.A. representada por el abogado don JAVIER ANDRÉS HENRÍQUEZ GAETE solicitó permitir absolver posiciones a don JOSÉ EDUARDO URRRA VERGARA, Jefe de Servicios de su representada, en virtud del artículo 50 letra C de la Ley 19.496, domiciliado en Avenida 1 Oriente N° 1180, comuna de Talca, "*toda vez que el Sr. Urra es quien ha intervenido directamente en el caso de marras constituyendo su absolución un mayor aporte y esclarecimiento de los hechos al momento de resolver*".

El Tribunal otorgó traslado allanándose la contraria, aclarando que el sobre y en el pliego debían entenderse dirigidos en todas sus partes a don JOSÉ EDUARDO URRRA VERGARA, en virtud de ello el Tribunal lo citó a absolver posiciones fijando día y hora al efecto.

TERCERO: Que a fojas 60 y 61, rola acta de audiencia de absolución de posiciones, la que se realizó con la asistencia del absolvente don **JOSÉ EDUARDO URRRA VERGARA**, Cédula Nacional de Identidad N° 10.216.712-0, jefe de servicio, y de la parte denunciante infraccional y demandante civil debidamente representada.

CUARTO: Que a fojas 67 quedaron los autos para fallo.

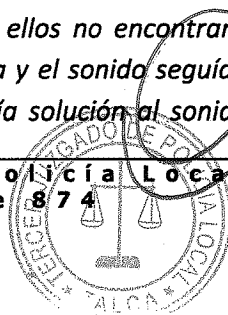
CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO EN CUANTO A LA DENUNCIA INFRACCIONAL Y DEMANDA CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS:

PRIMERO: Que la denuncia impetrada ante este Tribunal, versa sobre infracción a la Ley N° 19.496 o Ley del Consumidor.

SEGUNDO: Que, la denunciante infraccional y demandante civil doña **ROXANA DEL PILAR GÓMEZ RETAMALES**, representada por la abogada Sra. Claver del Valle, rindió la prueba documental rolante a fojas 1 a 12 de autos, consistente en: **1)** Orden de Recepción, emitida por Automotriz Cordillera S.A., de 7 de junio de 2018, respecto del vehículo marca Nissan, modelo March, P.P.U. KGRW.92, cliente Roxana del Pilar Gómez Retamales; **2)** Orden de Recepción, emitida por Automotriz Cordillera S.A., respecto del vehículo marca Nissan, modelo March, P.P.U. KGRW.92, cliente Roxana del Pilar Gómez Retamales; **3)** Copia de contrato de Crédito Automotriz, suscrito el 27 de marzo de 2018, entre Santander Consumer Chile S.A. y doña Roxana del Pilar Gómez Retamales; **4)** Copia de Mandato Especial para constituir prenda sin desplazamiento, otorgado el 27 de marzo de 2018 por doña Roxana del Pilar Gómez Retamales a Santander Consumer Chile S.A. y; **5)** Copia de Cotización de Crédito Automotriz, cliente doña Roxana del Pilar Gómez Retamales, emitida el 27 de marzo de 2018.

TERCERO: Que, la denunciante infraccional y demandante civil, rindió además la prueba testimonial rolante a fojas 39 a 40 de autos, consistente en la declaración del testigo don **JUAN CARLOS ZAPATA SEPÚLVEDA**, quien previamente juramentado declaró:

"Compró el auto en marzo de 2018, fecha exacta no me lo sé, y el auto funcionaba totalmente bien, pasaron casi 2 meses y el auto comenzó a sonar con un sonido de auto petrolero, preguntábamos que debíamos hacer en el call center y nos dijeron que pidiéramos una hora para una revisión, se pidió la hora y llevamos el auto allá, lo revisaron y según ellos no encontraron ningún sonido en el auto, entonces lo entregaron de vuelta, pasó una semana y el sonido seguía ahí, volvimos a llamar al call center para gestionar otra revisión ya que no había solución al sonido, lo volvieron a revisar y no





Fojas setenta y cuatro
- 74 -

encontraron nada, volvimos a llamar para hacer un reclamo esta vez, ya que no teníamos solución por parte de Salazar e Israel, lo único que ellos dijeron que iba a venir un técnico de Nissan a revisar el auto y que nunca nos llamaron, transcurrió el tiempo y como un mes más volvimos hacer el reclamo al call center, después uno de los técnicos de Salazar e Israel, llamó para que revisara supuestamente el técnico el auto e hiciera los cambios pertinentes para solucionar el ruido, lo deje ahí 4 días y al cuarto día me llamaron para decirme que tenían la solución del sonido, llegue en la mañana y eche andar el auto y el auto seguía con el mismo sonido, supuestamente le habían cambiado una válvula y que supuestamente en otro auto le había pasado lo mismo, en San Felipe y le cambiaron la válvula y se arregló, pero al de nosotros no se arregló, fue ahí que le dije al jefe de mecánico que no tenía solución con el auto ya que tenía el mismo sonido y él se molestó porque dijo que no era preocupante el sonido del auto, me obligó a llevarme al auto en el estado que estaba, con el sonido y sin solución, nos dijo que como no tenía solución y que nosotros nos preocupáramos del auto porque no tenía solución del sonido y que nos iba a llamar a la semana y que hasta el día de hoy no hemos recibido ninguna llamada". El testigo fue repreguntado y contrainterrogado.

CUARTO: Que a solicitud de la parte denunciante infraccional y demandante civil, se rindió la confesional de don **JOSÉ EDUARDO URRÁ VERGARA**, quien depuso a fojas 60 y 61.

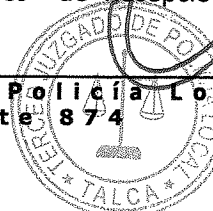
QUINTO: Que, luego del análisis de las pruebas y los antecedentes de autos conforme a las reglas de la sana crítica, este sentenciador considera que se encuentran acreditados los siguientes hechos:

- Que la Sra. Roxana del Pilar Gómez Retamales compró el pasado 27 de marzo de 2018, un vehículo marca Nissan, modelo March Sport Drive MT/AC, año 2018, nuevo sin uso en Automotriz Cordillera.
- Que el vehículo fue ingresado por lo menos tres veces al Servicio Técnico de la marca, porque la Sra. Gómez Retamales manifestaba la existencia de un ruido en el motor.

SEXTO: Que, teniendo presente que la denuncia interpuesta por doña Roxana del Pilar Gómez Retamales apunta a que el proveedor no habría respetado su derecho de consumidor toda vez que no se le habría dado solución factible a su problema, no accediendo además al derecho a opción que tiene el consumidor conforme a la norma establecida en el artículo 20 de la Ley N° 19.496, al no acoger la solicitud de cambio de vehículo por uno nuevo sin uso, debido al desperfecto mecánico que en su concepto el vehículo tenía, desperfecto que en autos no fue, a juicio del Tribunal, debidamente acreditado, lo que le impide dar por establecida la supuesta conducta infraccional de Automotriz Cordillera S.A.

Que sin perjuicio de lo anterior, resulta útil recordar que conforme a lo expuesto por las partes, el vehículo marca Nissan, modelo March Sport Drive MT/AC, color gris magnético, año 2018, al ser adquirido por la Sra. Gómez Retamales, en su calidad de nuevo sin uso, contaba con una garantía de fábrica de 36 meses o 100.000 Kms. otorgada por la marca, póliza o instrumento que no fue acompañada en estos autos, lo que en consecuencia impide al Tribunal verificar las causales o motivos que hacen procedente el reemplazo del vehículo por un nuevo como pretende la actora, lo que no obsta en caso alguno, para que el sentenciador recurra a las causales generales de reemplazo de un bien por otro, previstas en la legislación vigente.

Que a más de lo anterior, la prueba rendida en autos a juicio de este sentenciador, no reviste el carácter de suficiencia necesaria como para acreditar por si sola que los hechos constitutivos de la denuncia infraccional tuvieron su origen en hechos imputables al proveedor, la denunciante acompañó a la causa como prueba dos órdenes de Recepción que solo informan el motivo,





Fojas setenta y cinco

- 75 -

manifestado por la actora, para solicitar el ingreso del vehículo al Servicio Técnico de Automotriz Cordillera (fojas 1 y 2), además el contrato Automotriz, Mandato para constituir prenda y la cotización de Crédito Automotriz, que informan el valor del vehículo y la adquisición del crédito para la compra del mismo (fojas 3 a 11), pero no acompañó ningún antecedente que permita formar convicción de la existencia efectiva de algún desperfecto en el vehículo, y que dicho desperfecto era de fábrica, como por ejemplo un informe pericial, cuestión no menor si se considera que se trata de asuntos de orden técnico (mecánico) que solo expertos en la materia pueden dilucidar e informar.

SÉPTIMO: A mayor abundamiento, se debe tener presente la actitud de la empresa proveedora, que siempre estuvo llana a solucionar el problema que presuntamente presentó el vehículo recomendándole incluso, a la consumidora cambiar el tensor de la cadena de distribución pese a no reconocer que era defectuoso, lo que ella no aceptó, según lo que expone la parte denunciada en su libelo.

OCTAVO: Que sin perjuicio de la imposibilidad de determinar, en base a los antecedentes existentes, la responsabilidad infraccional que se pretende imputar a **AUTOMOTRIZ CORDILLERA S.A.**, al no cumplirse con el estándar mínimo de prueba para dar por acreditada la infracción, ello no es óbice para comprender el evidente sufrimiento y desgaste emocional que afectó a la actora al llevar tantas veces un vehículo nuevo al servicio técnico, situación que debe haberse visto acrecentada por la actitud del proveedor, quien pese a sostener que el vehículo no tenía ninguna falla y que el ruido del motor era propio de ese modelo, igualmente ofreció abrir e intervenir el motor para efectuar un cambio del tensor de la cadena de distribución a fin de solucionar el problema que ella reclamaba, por lo que entendiéndose el daño moral como un menoscabo de un bien no patrimonial que afecta la integridad psíquica del individuo, y siendo evidente que en este caso sí existió dicho menoscabo, atendidas las molestias y disgustos padecidos por la actora al no poder solucionar, en su concepto, en forma oportuna la situación en que se vio envuelta, resultando en consecuencia dicho menoscabo cierto y suficientemente grave, el Tribunal hará lugar a lo solicitado en la demanda civil solo por concepto de daño moral.

Que a este respecto, también considera el Tribunal precedente la indemnización por daño moral, atendida la actitud de la denunciada en orden a no ser clara y categórica en el diagnóstico técnico del móvil, ya que pese a sostener siempre que no había desperfecto del vehículo, de fábrica ni a posteriori, por la causal invocada por la actora, igualmente procedía a nuevas revisiones, generando expectativas de reparación en la demandante, pese a que el diagnóstico sería el mismo.

Y de conformidad con lo previsto en el artículo 50 A y demás pertinentes de la Ley N° 19.946 y la Ley N° 18.287 en especial su artículo 14;

RESUELVO:

1. **NO HACER LUGAR** a la denuncia interpuesta en lo principal de presentación de fojas 13 y siguientes por doña **ROXANA DEL PILAR GÓMEZ RETAMALES** en contra de **AUTOMOTRIZ CORDILLERA S.A.**, representada por don **VÍCTOR TAPIA CARREÑO** por no haberse acreditado debidamente las infracciones imputadas.
2. **HACER LUGAR** parcialmente a la demanda civil de indemnización de perjuicios, interpuesta en contra de **AUTOMOTRIZ CORDILLERA S.A.**, representada por don **VÍCTOR TAPIA CARREÑO**, solo en cuanto a lo solicitado por concepto de daño moral, y en consecuencia **CONDENAR** a la



Fojas setenta y seis
- 76 -

demandada a pagar a la demandante civil doña **ROXANA DEL PILAR GÓMEZ RETAMALES**, la suma ascendente a \$ **400.000.- (cuatrocientos mil pesos)** por dicho concepto.

La indemnización detallada precedentemente deberá ser pagada reajustada según la variación que hubiera experimentado el Índice de Precios al Consumidor, entre la fecha de notificación de la demanda y hasta su pago efectivo, sin intereses corrientes, por no tratarse de una operación de crédito de dinero, según lo resuelto por la ltma. Corte de Apelaciones de Talca, en fallo recaído en Causa Crimen Rol N° 138/14 de 26 de enero de 2015.

3. **NO CONDENAR** en costas a la denunciada y demandada por no haber sido completamente vencida.
4. Dese cumplimiento por la señora Secretaria del Tribunal, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Anótese, regístrese, notifíquese en forma legal y archívese en su oportunidad.

Dictada por don **WALTER BARRAMUÑO URR**A, Juez Letrado Titular.

Autoriza doña **CARLA CARRERA MADRID**, Secretaria Letrada Titular.

